



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Implementación de la estrategia de cero papel para la  
optimización del proceso de la gestión documental en la  
Defensoría del Pueblo**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

**Br. Ávila Mejía, Lucila Guiliana  
Br. Pacheco Cribillero, Marco Antonio**

**ASESOR:**

**Mgtr. Reynoso Tantaleán, Daniel**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Dirección**

**PERÚ - 2015**

---

Dra. Isabel Menacho Vargas  
Presidente

---

MSc. Abner Chávez Leandro  
Secretario

---

Mgtr. Daniel Reynoso Tantalean  
Vocal

### **Dedicatoria**

El presente proyecto queremos dedicarlo a nuestro tesoro máspreciado que tenemos; nuestra hija, quién es la que nos impulsa día a día a ser mejores padres, mejores personas y mejores profesionales.

### **Agradecimiento**

A Dios, por acompañarnos en cada paso de nuestro camino, por permitirnos seguir juntos y porque sin él este proyecto no sería posible.

A la Universidad César Vallejo por acogernos y brindarnos lo mejor de su plana docente, para cumplir con éxito este objetivo trazado.

A nuestra hija por su comprensión, por aquellas horas que no pasamos junto a ella; porque simplemente estábamos paso a paso logrando nuestro objetivo.

## **Declaración Jurada**

Lucila Guiliana Ávila Mejía y Marco Antonio Pacheco Cribillero, estudiantes del Programa de maestría de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI 08661243 y 10430725 respectivamente, con la tesis titulada: “Implementación de la estrategia de cero papel para la optimización del proceso de la gestión documental en la Defensoría del Pueblo”.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de noviembre de 2014

---

Ávila Mejía Lucila Guiliana  
DNI: 08661243

---

Pacheco Cribillero Marco Antonio  
DNI: 10430725

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado, presentamos ante ustedes la tesis titulada “Implementación de la estrategia de cero papel para la optimización del proceso de la gestión documental en la Defensoría del Pueblo”, con la finalidad de determinar en qué medida la implementación de la estrategia de cero papel puede optimizar la gestión documental en la Defensoría del Pueblo, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de magíster en gestión pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Lucila Guiliana Ávila Mejía

Marco Antonio Pacheco Cribillero

## Índice

	Pág.
CARÁTULA	i
PÁGINAS PRELIMINARES	ii
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	16
1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Justificación	21
1.4. Limitaciones	24
1.5. Antecedentes	24
1.5.1. Internacionales	24
1.5.2. Nacionales	30
1.6. Objetivos	33
1.6.1. Objetivo general	33
1.6.2. Objetivos específicos	33
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	34
2.1. Enfoque teórico	35
2.1.1. Sociedad de la información	37
2.1.2. Tecnologías de la información y las comunicaciones	38
2.1.3. e-Administración o administración electrónica	40

2.1.4. Sistemas de gestión electrónica de documentos	41
2.1.5. Oficina sin papeles	42
2.2. Bases teóricas de la estrategia de cero papel	45
2.2.1. Definición de la estrategia de cero papel	46
2.2.2. Certificado digital	47
2.2.3. Dimensiones de la variable estrategia de cero papel	48
2.3. Bases teóricas de la gestión documental	57
2.3.1. Definición de la gestión documental	57
2.3.2. Dimensiones de la variable gestión documental	61
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>63</b>
3.1. Variables	64
3.1.1. Definición conceptual	64
3.1.2. Definición operacional	64
3.1.3. Operacionalización de las variables	65
3.2. Metodología	66
3.2.1. Tipo de estudio	66
3.2.2. Nivel de investigación	66
3.2.3. Diseño de investigación	66
3.3. Población, muestra y muestreo	66
3.3.1. Población	67
3.3.2. Muestra	67
3.3.3. Muestreo	68
3.4. Método de investigación	68
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	69
3.5.1. Técnicas	69
3.5.2. Instrumentos	69
3.6. Validez y confiabilidad del instrumento	69
3.7. Métodos de análisis de datos	70
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>71</b>
4.1. Levantamiento y modelación de la situación actual	72
4.2. Procesos que generan papel y que podrían ser rediseñados mediante	75



la implementación de la estrategia de cero papel	
4.3. Definición de la situación futura deseada	78
4.4. Evaluación económica del escenario futuro	83
4.5. Planificación de la implementación	90
4.6. Discusión	91
<b>CONCLUSIONES</b>	97
<b>RECOMENDACIONES</b>	99
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	102
<b>ANEXOS</b>	106
Anexo 1. Matriz de consistencia	107
Anexo 2. Glosario de términos	108
Anexo 3: Base de datos	112

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Total de documentos gestionados en el año 2013	19
Tabla 2. Costo total en bienes y materiales asociados a la impresión de documentos en el año 2013.	20
Tabla 3. Implementación de la estrategia de cero papel al 2013.	26
Tabla 4. Clases de documentos electrónicos.	53
Tabla 5. Documentos electrónicos según su forma y formato.	54
Tabla 6. Matriz de operacionalización de las variables.	65
Tabla 7. Procesos sin aplicación de estrategia de cero papel.	77
Tabla 8. Procesos aplicando la estrategia de cero papel.	78
Tabla 9. Escenario de la situación futura deseada.	79
Tabla 10. Definición de escenarios con cero papel: más y menos óptimo.	84
Tabla 11. Costo de implementación del proyecto de cero papel.	85
Tabla 12. Cálculo del ROI simple.	86
Tabla 13. Cálculo del ROI simple a varios años o periodos.	87
Tabla 14. Cálculo del índice de rentabilidad de una inversión.	88
Tabla 15. Payback o periodo de retorno de una inversión.	89
Tabla 16. Análisis de las recomendaciones “Hoja de Ruta”.	101

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Certificado digital.	48
Figura 2. Firma digital.	51
Figura 3. Verificación de firma digital.	52
Figura 4. Sistema de gestión de documentos.	58
Figura 5. Normas ISO para la gestión de documentos.	59
Figura 6. Procesos de la gestión documental de la Defensoría del Pueblo.	73
Figura 7. Total de documentos gestionados a nivel nacional por oficinas del año 2013.	74
Figura 8. Total del gasto de impresión por tipo de bienes del año 2013.	74
Figura 9. Total del costo proceso.	77
Figura 10. Retorno de Inversión -ROI.	83

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene un alcance descriptivo no experimental, titulado “Implementación de la estrategia de cero papel para la optimización del proceso de la gestión documental en la Defensoría del Pueblo”, cuyo objetivo principal es dar a conocer los beneficios de la estrategia de cero papel para mejorar la optimización de la gestión documental, sin arriesgar la seguridad del acervo documental y reduciendo costos.

El diseño de la investigación es no experimental, retrospectivo, transversal. La recolección de la información, abarca los documentos internos y externos de la Defensoría del Pueblo registrados en el sistema de Gestión Documental para el año 2013.

A fin de sustentar documentalmente la investigación se presentó un marco teórico que hace mención a temas como la Sociedad de la Información, e-Administración o Administración electrónica, Gestión Electrónica de Documentos, Estrategia de Cero Papel, Oficina sin Papeles y la Normalización de la Gestión de Documentos.

Los resultados obtenidos, mediante el análisis de la data del periodo seleccionado, dio a conocer que la implementación de la estrategia de cero papel puede optimizar la gestión documental en la Defensoría del Pueblo, mejorando en eficiencia, tiempo, mejora de procesos, servicios, seguridad, economía, cultura y dinero. Del mismo modo a partir de los resultados obtenidos, se incluyen conclusiones apoyadas en propuesta del uso de la Firma digital y el Archivo electrónico.

Palabras claves: Estrategia de cero papel, certificado digital, archivo electrónico, normalización de la gestión de documentos, documento electrónico.

## **ABSTRACT**

This research has a non-experimental descriptive scope, entitled "Implementing the Strategy Paper Zero for the Optimization Process Document Management in the Ombudsman", whose main objective is to show the benefits of the strategy Zero Paper to improve document management optimization, without compromising the security of documentary heritage and reducing costs.

The research design is not experimental, retrospective, cross. The collection of information, covering internal and external documents recorded in the Ombudsman Document Management System about year 2013.

To sustain documentary research was presented a theoretical framework that mentions issues such as Information Society, e-Management and e-Government, Electronic Document Management, Zero Strategy Paper, Paperless Office and Documents Management Standardization.

The results obtained by analyzing the data of the selected period, announced that the implementation of the Strategy Paper Zero can optimize Document Management in the Ombudsman, improving efficiency, time, process improvement services, security, economy, culture and money. Similarly, from the results obtained, conclusions proposal supported by the use of Digital Signature and e-file included.

Keywords: Zero Strategy Paper, Digital Certificate, Electronic Archive, Standardization Document Management, Electronic Document,

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, tanto en las instituciones públicas como en las privadas, existe la necesidad de gestionar gran cantidad de documentos que se multiplican día a día en forma exponencial. Se sabe que los empleados de las instituciones pasan más del 30% de su tiempo buscando información. Como respuesta a esta necesidad ha surgido en las últimas décadas el concepto de gestión documental, concepto apoyado por la influencia de la revolución tecnológica desencadenada en nuestros días. Así cualquier empresa o institución que pretenda ser competitiva en el medio en el cual se desenvuelve, ha de generar una estrategia apoyada por la gestión documental.

Cuando no existe una gestión documental adecuada, se reducen las posibilidades de éxito y logro de objetivos en las organizaciones. Sin embargo, existen para nuestra tranquilidad opciones tecnológicas de comprobada eficacia, opciones implementadas en países desarrollados y en nuestro país, pero que se miran con recelo en las instituciones del Estado, en donde el proceso de resistencia al cambio se hace más fuerte.

El primer capítulo de la investigación presenta el problema existente en la Defensoría del Pueblo en su gestión documental, proponiendo a través del objetivo general y los específicos la solución al mismo.

El segundo capítulo está compuesto por el marco metodológico que guía la investigación, en donde se exponen los procedimientos lógicos y operacionales que se emplearon para realizarla. A continuación, se presenta el capítulo tres conformado por el marco teórico, resultado de la búsqueda, revisión y análisis de diversas fuentes de información que sirvieron de base para establecer los insumos teóricos que sustentan y validan el tema investigado.

El cuarto y último capítulo en conjunto con los anexos, presenta la demostración de que la aplicación de la estrategia de cero papel brinda beneficios que mejora la productividad, ahorra tiempo en la búsqueda de documentos, simplifica los

procesos de negocio, reduce costos, permite brindar un mejor servicio para el ciudadano y a los usuarios, reduce los riesgos que puedan afectar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los documentos y la información.

Finalmente presentamos conclusiones que sintetizan los resultados obtenidos dando a conocer los beneficios de la implementación de la estrategia de cero papel para la optimización de la gestión documental en la Defensoría del Pueblo.